



## **GRADO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

**CURSO ACADÉMICO: 2019-2020**

### **EDUCACIÓN EN VALORES PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

### **EDUCATION IN VALUES FOR THE PEACEFUL RESOLUTION OF INTERPERSONAL CONFLICTS IN PRIMARY EDUCATION**

**Autora:** Lucía Santamaría Diego

**Directora:** Elena Briones Pérez

Santander, septiembre de 2020

VºBº DIRECTOR/A

VºBº AUTOR/A

# ÍNDICE

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ANÁLISIS Y APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL CONFLICTO INTERPERSONAL EN EDUCACIÓN PRIMARIA .....</b>	<b>6</b>
3.1. Definición de conflicto interpersonal .....	6
3.2. Tipos de conflictos interpersonales .....	8
3.3. ¿Por qué surgen los conflictos violentos en las escuelas? .....	11
3.4. ¿Por qué aparece la violencia en la resolución de conflictos? .....	13
3.5. El conflicto escolar como posibilidad de aprendizaje .....	14
<b>4. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL ENTORNO EDUCATIVO .....</b>	<b>16</b>
4.1. Presencia de conflictos interpersonales violentos en las escuelas .....	16
4.2. Interés por los conflictos violentos en instituciones y organismos .....	20
<b>5. EL CONCEPTO DE VALOR Y SU IMPORTANCIA EN LA ESCUELA .....</b>	<b>21</b>
<b>6. ACTUACIONES Y ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS INTERPERSONALES .....</b>	<b>23</b>
6.1. Revisión de programas de educación en valores para la resolución de conflictos interpersonales .....	24
6.1.1. Enfoques de los programas de educación en valores .....	24
6.1.2. Análisis de propuestas de educación en valores para la prevención de conflictos violentos en la escuela .....	26
6.2. La asertividad, la empatía y la comunicación como estrategias y habilidades para la resolución de conflictos interpersonales. ....	32
6.3. Papel del profesorado y de las familias en la prevención y resolución de conflictos .....	36
<b>7. CONCLUSIONES FINALES .....</b>	<b>39</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>41</b>

## RESUMEN

La educación en valores ha sido siempre de gran relevancia en el ámbito educativo. En este documento, se pretende, por un lado, profundizar en la conceptualización, clasificación y características de los valores, prestando especial interés a la educación en valores en la etapa de Educación Primaria. Por otro lado, se realizará una revisión bibliográfica acerca de la preocupación actual que suponen los conflictos interpersonales en la sociedad, a través de su presencia en las escuelas, e interés en instituciones e investigaciones, para posteriormente profundizar en su definición y en su relación con la educación en valores. De esta manera, se finaliza con una revisión de la educación en valores en los centros escolares de educación Primaria, dirigida a combatir la presencia de actitudes violentas, frenar las cifras actuales de conflictividad en las escuelas, y describiendo alternativas de esta formación para la prevención de conflictos violentos y para la resolución pacífica y constructiva de éstos.

**Palabras clave:** Conflictos interpersonales, convivencia pacífica, Educación Primaria, Educación en valores, familia, profesorado, sociedad democrática, violencia.

## ABSTRACT

Education in values has always been of great relevance in the educational field. In this document, we intend, on the one hand, to go deeper into the conceptualization, classification and characteristics of values, paying special attention to education of values in the Primary Education stage. On the other hand, a literature review will be carried out on the current concern about interpersonal conflicts in society, through their presence in schools, and relevance in institutions and researches, to later delve into their definition and their relationship with education in values. It ends with a review of education in values in primary schools, aimed at slow down the presence of violent attitudes and the current figures for conflict in schools, describing alternatives to this training for the prevention of violent conflicts and for achieve the peaceful and constructive resolution of these conflicts.

**Keywords:** democratic citizenship, family, faculty, interpersonal conflicts, Primary Education, peaceful cohabitation, values education, violence

## **1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN**

Tanto los acontecimientos que he podido observar desde mi propia experiencia como estudiante de Educación Primaria en el pasado, como los observados en mi experiencia más reciente como docente en prácticas, me han llevado al hecho de plantearme cuáles son el origen y las principales causas de las situaciones conflictivas y violentas que ocurren entre el alumnado de los centros escolares de Educación Primaria hoy en día.

El contenido de este trabajo se centra en analizar tanto esa inquietud, como las actuaciones que se están llevando a cabo para abordar los conflictos interpersonales en las escuelas de Educación Primaria, y en reflexionar acerca de la importancia que tiene la educación en valores para solucionar este tipo de problemas y superar su continua aparición, minimizando los posibles efectos negativos de éstos.

En la actualidad, existe una gran preocupación en relación con el tema de los conflictos interpersonales dentro del círculo de los profesionales de la enseñanza, sociólogos, psicólogos y, como no podía ser de otra manera, familias.

Como establecen los autores Amador y Pérez de Guzmán (2011) los conflictos aparecen en las escuelas como consecuencia de la diversidad de opiniones y se manifiestan en desacuerdos que si no son respondidos de manera constructiva y reflexiva pueden dar lugar a comportamientos inapropiados, y, en ocasiones violentos, que alteren negativamente la convivencia de los centros educativos. Por este motivo se asume que los conflictos van a estar presentes en las comunidades educativas, pero que depende de la manera en la que se responda a ellos, se pueden convertir en una posibilidad de aprendizaje positiva en lo que concierne al desarrollo de relaciones interpersonales sanas y democráticas o, por el contrario, en conductas negativas que darán lugar a un malestar en la convivencia de los centros educativos de Primaria.

De igual modo, después de revisar diferentes fuentes relativas a la resolución y prevención de conflictos interpersonales en Educación Primaria, se llega fácilmente a la conclusión de que la formación en valores puede resultar una herramienta verdaderamente eficaz, no solo para el tratamiento de los conflictos,

sino para potenciar la creación de comunidades pacíficas, empáticas y tolerantes en las que reine la paz y la armonía, potenciando la comunicación y las relaciones sociales tanto dentro de las aulas como fuera de ellas (García Martínez y Benito Martínez, 2002; Pérez de Guzmán y Amador, 2011; Vila Merino, 2006)

No se trata únicamente de combatir problemáticas propias de los conflictos, sino de hacer frente a las causas que los provocan, yendo más allá y reflexionando sobre el origen de éstos, para entender su naturaleza y llevar a cabo actuaciones efectivas que favorezcan la convivencia de todos los miembros de la comunidad educativa. Es decir, la educación desde este posicionamiento se dirige a la creación de una comunidad pacífica, basada en los valores universales, que tenga un valor global e indefinido y que sirva para crear personas libres, autónomas y preparadas para el futuro.

En esta línea, la finalidad del presente trabajo es realizar una revisión de la literatura concerniente a la educación en valores morales para abordar los conflictos interpersonales como medios positivos de aprendizaje.

## **2. OBJETIVOS GENERALES**

Este trabajo se basa en una revisión teórica que tiene como objetivos analizar tres temáticas:

- 1) La situación de conflictividad actual presente en los centros escolares de Educación Primaria. Dando cuenta de los aspectos más relevantes de los conflictos interpersonales que se producen entre el propio alumnado.
- 2) El concepto de valor moral, su naturaleza y potencial para abordar la prevención de los conflictos interpersonales violentos.
- 3) Programas de educación en valores llevados a cabo en diferentes escuelas, dirigidos a la prevención y resolución pacífica de conflictos interpersonales.

Este análisis nos permitirá identificar elementos y actuaciones esenciales en la formación en valores dirigida a la resolución constructiva y pacífica de los conflictos interpersonales en la Educación Primaria.

### **3. ANÁLISIS Y APROXIMACIÓN CONCEPTUAL AL CONFLICTO INTERPERSONAL EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

Un acercamiento al concepto de conflicto interpersonal supone un largo proceso de búsqueda y análisis bibliográfico sobre su definición, tipologías, problemáticas, evolución, agentes implicados, etc. En este apartado se presenta por un lado una síntesis acerca de su definición y tipos de conflictos. Por otro lado, se analiza la violencia ligada a los conflictos en la escuela y, por último, se finaliza con la posibilidad de emplear los conflictos interpersonales en las escuelas como enriquecimiento del propio aprendizaje. Todo ello con el motivo de desentramar dicho concepto como paso previo para el análisis de cómo abordar la resolución pacífica de conflictos en el contexto escolar

#### **3.1. Definición de conflicto interpersonal**

Diversos expertos coinciden en la definición que entiende el conflicto interpersonal como: “Una situación en la que un actor se encuentra en oposición consciente con otro actor, a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o estos son percibidos como tales), lo que los conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha” (Fisas Armengol, 2002, citado en Aguilar Moreno y Ariza Muñoz, 2015, p.34)

En esta línea, Roca (2003) define el conflicto interpersonal como “una situación de desacuerdo, entre dos o más personas, en la que cada una de las partes tiene intereses o posiciones contrapuestas” (p. 119).

Por otro lado, el conocido economista británico y estadounidense Kenneth Boulding, entiende el conflicto como: “Situación de competencia en la que cada parte desea ocupar una posición que resulta incompatible con los deseos de la otra” (1962, citado en Carbonero Martín, 2018, p.17.)

En las anteriores definiciones se hace visible la presencia de una disconformidad, que es la que aparentemente conduce al problema entre las partes implicadas, y esta discrepancia es la que nos lleva a preocuparnos por dicha situación. Sin embargo, ¿realmente son negativos todos los conflictos que experimentamos? ¿deberíamos eliminarlos por completo de la sociedad? o, por el contrario, ¿su existencia tiene alguna función en la interacción social?

El conflicto es inherente a la condición humana, y como afirma el sociólogo Coser (1956), el conflicto se encarga de establecer conexiones entre diversos grupos de personas. Por tanto, cumple una importante función en las formas de socialización de las personas dado que es un regulador significativo de las formas de relación, y está directamente implicado en la cohesión social.

El conflicto, es el encargado de crear y realzar la identidad del grupo propio y establecer las fronteras entre los grupos y el resto de la sociedad. A través de él se consolida la conciencia del grupo y el sentido de la distensión. Por lo que los conflictos determinan las similitudes y diferencias entre los diferentes grupos y personas, y son los reguladores sociales de las relaciones. El conflicto interpersonal dentro de la comunidad educativa implica interacción social, de manera que las actitudes o sentimientos de las diferentes partes se ponen de manifiesto, pero no deben de conducir necesariamente a una perspectiva negativa del conflicto, sino que esto dependerá de cómo se resuelva la disconformidad, cobrando especial importancia en el desarrollo y refuerzo de las relaciones sociales dentro de las escuelas.

El conflicto por lo tanto desde esta perspectiva se asume como una configuración positiva, ya que posee la importante función de regulador social. “La sociedad y la comunidad educativa necesitan tanto del conflicto como de la estabilidad, porque no es posible concebir el desarrollo social sin él” (Casanova González, 2004, p.11, citado en Cruz Romero, 2018).

Los individuos necesitan expresar su disenso, dejar libres los sentimientos de contrariedad y de esta manera no sentirse aprisionados. En estos casos las instituciones pueden actuar como “válvulas de seguridad”, a través de las cuáles los individuos expresen sus opiniones de una manera relajada y constructiva, evitando generar situaciones violentas. Coser (1956) diferencia, por lo tanto, entre conflicto real e irreal. El conflicto se convierte en irreal cuando no constituye un fin, sino que se convierte en un medio para lograr algo y es cuando aparece la agresividad. Mientras que el conflicto real no necesita acompañarse de agresividad, sino que persigue un fin en sí mismo, como puede ser la conexión e igualdad social dentro de un sistema que puede ser el propio centro escolar.

Finalmente, se concluye con la afirmación de Galtung (1998) sobre que el conflicto y la violencia no surgen de la nada. Cuando aparece la violencia se debe a un origen de las diferencias que se hace menos visible que las conductas violentas, que está ligado con una cultura de la violencia y una violencia estructural. Por lo que, siguiendo este planteamiento, si se parte de una cultura cuya estructura se basa en la tolerancia, la escucha activa, el respeto, la paz y la empatía hacia los demás, entre otros muchos valores; el conflicto viajará exento de violencia.

### **3.2. Tipos de conflictos interpersonales**

Para facilitar la identificación de los conflictos en la escuela se considera conveniente realizar una clasificación de éstos en relación con las causas de origen, las conductas empleadas, los diferentes tipos de intereses, el nivel de intensidad del conflicto, etc.

En este documento se atiende a la clasificación que ofrece Roca (2003) debido a su carácter operativo, ya que después de diferenciar de manera analítica los elementos de un conflicto, propone mecanismos para su resolución, lo cual resulta útil para su identificación y posterior tratamiento. De esta manera, la autora propone que los conflictos se pueden clasificar inicialmente en dos categorías. Por un lado, los conflictos producidos entre personas con intereses competitivos o excluyentes, y, por otro lado, los que se producen cuando se mantienen posiciones enfrentadas, pero los intereses no son excluyentes. Posteriormente ofrece una segunda clasificación ligada a la anterior, que haría referencia a los conflictos de roles y a los generados por actitudes irracionales de los actores implicados.

Los conflictos con intereses excluyentes o competitivos se caracterizan por la incompatibilidad del logro del objetivo u objetivos para todas las partes implicadas, bien sea porque la ganancia de uno implica la pérdida del otro, o porque suponga una menor recompensa para alguna de las partes.

En este tipo de conflictos, el enfoque competitivo dificulta la atención a que los intereses de las diferentes partes no tienen por qué ser totalmente competitivos, y que el hecho de llegar a un acuerdo puede resultar beneficioso.



Un ejemplo del conflicto con intereses excluyentes o competitivos sería el generado en una situación en la que dos alumnos o alumnas quieran por ejemplo un mismo libro de lectura, por lo que su objetivo está centrado en un mismo objeto y no es compatible que ambas partes cumplan su objetivo y se puedan llevar el libro que quieren puesto que solo hay uno.

En cuanto a la solución más empleada en este tipo de conflictos, suele ser la negociación, la cual implica la cesión o compensación de una de las partes.

Por otro lado, los conflictos entre personas con posiciones enfrentadas, pero intereses compatibles, implican la posibilidad de satisfacer los deseos de todas las partes implicadas. El problema aparece cuando las partes se centran en sus posiciones y no indagan en los verdaderos intereses de cada uno. Cuando esto sucede este tipo de conflictos se convierten en conflictos tensos y negativos.

En principio, este tipo de conflictos son más fáciles de resolver, puesto que, a través del diálogo y la búsqueda de soluciones beneficiosas para todas las partes, se puede llegar a una resolución en la que ambas partes alcancen sus objetivos. Estamos hablando de la solución gano-ganas.

Un ejemplo de este conflicto sería, por ejemplo, el siguiente: Juan y Carlos son dos compañeros de clase que tienen que realizar una tarea para la clase de plástica utilizando plastilina. Ambos acuden a por los botes de plastilina y se dan cuenta de que queda el último bote en la estantería. Al principio ambos discuten por quien se queda el bote, y al ver que no llegan a un acuerdo que beneficie a ambas, deciden indagar más allá y dialogar acerca de los intereses de cada uno. Finalmente, gracias al diálogo y a la escucha descubren que Juan solo necesita los colores rojo y azul, mientras que Carlos necesita el verde y el naranja, por lo tanto, logran satisfacer los intereses de cada uno, y reforzar así, su relación.

Como señalaba más arriba, Roca (2003) también describe dos tipos de conflictos combinables entre ellos y con los anteriores. Uno de ellos es el conflicto de roles. En este tipo de conflictos, las partes implicadas tienen expectativas diferentes acerca de la relación con sus compañeros o compañeras, es decir, mantienen perspectivas discrepantes acerca del comportamiento que esperan uno del otro. Un ejemplo de este conflicto sería, por ejemplo, a la hora de realizar un trabajo en grupo, esperar un determinado comportamiento o actitud de algún miembro

de tu grupo. De manera que, si este no cumple con tus expectativas previas a la hora de realizar el trabajo, puede hacer que te sientas decepcionado o frustrado, por lo que es muy importante dialogar desde el primer momento y dejar claro qué es lo que cada parte espera de la otra.

En cuanto a los conflictos debidos a las actitudes irracionales de una o ambas partes, la autora señala que la mayoría de las veces parten de creencias y distorsiones cognitivas que generan sentimientos negativos en las personas, como ira, desconfianza o rechazo, y que, por lo tanto, provocan una distorsión de la realidad del conflicto que hace complicada su solución. Las distorsiones cognitivas según define Roca (2008) “son sesgos sistemáticos en el procesamiento de la información que todos podemos tener, en mayor o menor grado, y que pueden interferir en nuestro bienestar y en nuestras relaciones interpersonales” (p. 6). Se pueden producir, por ejemplo, como causa del enfado de una persona hacia la otra parte, en dónde se parte de un sentimiento negativo con respecto al otro, o cuando se malinterpretan los comportamientos de los demás, atribuyendo intenciones negativas.

Algunos ejemplos de distorsiones cognitivas que originan este tipo de conflictos son por ejemplo, la generalización, que consiste en sacar conclusiones generales de un solo hecho, es decir, que si la otra parte cometió previamente un error se espera que éste lo vuelva a cometer; las etiquetas globales, que se caracterizan por la sobregeneralización de una o dos conductas o rasgos y se emite un juicio global sobre la otra parte o sobre nosotros mismos; o leer el pensamiento, es decir, el implicado en el conflicto cree saber qué sienten los demás y por qué se comportan de determinada manera, sin basarse en los verdaderos hechos ni en la lógica. Estas distorsiones conducen a la generación de conflictos, puesto que se le atribuye a la otra parte pensamientos negativos y que dan lugar a los conflictos.

La solución a este tipo de conflicto requiere de un diálogo interno de la parte o partes que perciben la realidad del conflicto distorsionada, a través de la reflexión y la búsqueda de evidencias de la verdadera realidad del conflicto.

De acuerdo con esta clasificación se pueden observar diferentes tipos de conflictos originados por la disparidad de posicionamiento e intereses de los

involucrados en el mismo. Unos más difíciles de evitar y solucionar que otros, pero para todos ellos se proponen vías de resolución que pasan necesariamente por el diálogo (interpersonal e intrapersonal -consigo mismo/a-) y la implicación activa y positiva de las partes involucradas, con objeto de que las soluciones sean satisfactorias para las personas implicadas.

### **3.3. ¿Por qué surgen los conflictos violentos en las escuelas?**

Para comprender el entramado que los conflictos interpersonales generan entre los diferentes agentes que componen la comunidad educativa, es muy importante hacer hincapié en cuál es el origen de éstos. Es decir, es necesario analizar cuáles son las raíces de las circunstancias que desembocan en conflictos, para así poder realizar un análisis completo de ellos, comprenderlos mejor y finalmente identificar posibles vías para su tratamiento, por ejemplo, empleando la clasificación vista en el anterior apartado de Roca (2003).

La violencia surge como consecuencia de un aprendizaje de conductas inapropiadas ante la resolución de un conflicto. Es una respuesta equivocada ante un conflicto. Debido a una mala comunicación, a la imitación de modelos violentos en el entorno familiar o en los medios sociales y a la falta de valores y habilidades prosociales que se deben de incluir en los programas de convivencia de todas las escuelas, entre muchas otras causas (Melero Martín, 2009).

Una de las costumbres más erróneas que tiende a darse en las escuelas, es atribuir el origen de los conflictos a factores extraescolares o individuales, cuando, por el contrario, es más probable que se trate de problemáticas con un origen multicausal y que se exteriorizan bajo formas variadas dentro del ámbito escolar. Por lo que, analizar su origen nos sirve para categorizarlos y encontrar el correcto tratamiento de manera que nos sirvan de enriquecimiento (Martínez García y Benito Martínez, 2002).

Tal como se avanzaba en el primer apartado, los conflictos interpersonales son inherentes a las organizaciones y comunidades, por lo que nos interesa analizar el origen de las actitudes y/o conductas violentas y agresivas que transforman los conflictos interpersonales en conflictos violentos.

Los conflictos interpersonales siempre van acompañados de sentimientos, que en muchas ocasiones son la misma causa de éstos. Es decir, los sentimientos

como el miedo, el enfado, la falta de valoración, etcétera, producen una respuesta inadecuada en las personas que protagonizan los desacuerdos y como consecuencia se puede llegar a respuestas violentas ante los conflictos (Sastre y Moreno, 2002).

En este caso nos encontramos con que el factor que produce el conflicto violento es interno a la persona, pero como se ha mencionado, los conflictos tienen un origen multicausal y el factor desencadenante puede estar arraigado a muchos otros factores, internos o externos a la persona, vinculados con las entidades o contextos en los que éstos se producen.

Muchas veces la estructura y organización del centro son las causantes de los propios conflictos, debido a que no están lo suficientemente preparadas para dar una respuesta constructiva a éstos. Generalmente, no se suele realizar una reflexión constante acerca de cómo se está gestionando la convivencia en los centros, renovándose y adaptándose a las necesidades de cada momento y caso en particular (García y Benito, 2002).

A tal efecto, los expertos señalan diferentes enfoques entorno a las causas que dan lugar a los conflictos interpersonales violentos en el ámbito escolar. En este sentido, el autor García (2010), citado en Aguilar Moreno y Ariza Muñoz (2015), ofrece las siguientes causas:

- La lucha por el poder, supone la principal causa, implica que las partes desean imponer sus ideales y deseos por encima de los del otro; lo cual dificulta el diálogo y la transmisión de los deseos por parte de las partes implicadas en el conflicto, lo cual conduce a una comunicación inadecuada para la resolución del conflicto.
- La autopercepción de los individuos, en cuanto a sus emociones y sentimientos, y las conductas que éstos generan, supone una causa del conflicto generado por conductas irracionales, producidas por distorsiones cognitivas, cómo avanzamos en el apartado anterior (Roca, 2003). El enfado, por ejemplo, dificulta la conducta racional, y la percepción objetiva de la realidad del conflicto.
- Una tercera causa está relacionada con el enfrentamiento por la imposibilidad de lograr satisfacer las necesidades y solventar los problemas que éstos

generan, pues suele conducir a la frustración en ambas partes y esto dificulta la resolución del conflicto.

- Por último, Aguilar Moreno y Ariza Muñoz (2015) afirman que la comunicación deficiente y el no reconocimiento del otro como sujeto válido, genera conductas que desembocan en el conflicto escolar violento. Algunas de estas conductas que producen los conflictos interpersonales violentos son, el no tener respeto hacia los compañeros y compañeras o la intolerancia hacia las opiniones o los deseos de los demás.

Estas diferentes causas suelen partir de una necesidad de educación en valores, al igual que por del desarrollo de habilidades sociales y emocionales, que, por el contrario, se exteriorizan en modelos de conductas en los que priman la violencia y las conductas antisociales, que desembocan en conflictos acompañados de violencia (Melero Martín, 2009).

#### **3.4. ¿Por qué aparece la violencia en la resolución de conflictos?**

Se considera conveniente realizar una pequeña diferencia entre los conceptos de conflicto y violencia escolar, ya que a menudo cuando se habla de conflictos escolares se tiende a atribuir erróneamente el conflicto a un acto violento, cuando en realidad como se ha podido comprobar en el desarrollo de dicho concepto, éste no está ni mucho menos determinado por la violencia.

En esta línea, la violencia escolar se entiende como las: “agresiones de mayor o menor intensidad y gravedad que se dan en contextos escolares, dirigidas hacia personas, propiedades y otros” (Muñoz, Sánchez y Trianes, 2001). Por lo que, si alzamos la vista atrás y nos situamos en la definición de conflicto escolar, veremos que en ésta no aparece por ningún lado la palabra “agresión”, sino que simplemente se define por un desacuerdo entre las partes implicadas en diferentes circunstancias, lo cual, es una condición natural en las personas por el simple hecho de ser diferentes y tener distintos ideales.

Tomando como referencia las tesis de Galtung, (1998) se explica a continuación, la violencia escolar desde un modelo tridimensional. Siguiendo este planteamiento, cuando hablamos de violencia centramos nuestra atención en lo que él denomina “violencia visible o directa”, es decir a los actos de violencia psicológica, verbal o física que observamos directamente. Asociada a esta forma

de violencia se encuentra la llamada “violencia cultural”, entendida como “el conjunto de expresiones de la cultura que legitiman la violencia”. Este tipo de violencia se ve impulsada por el pensamiento de superioridad de unos seres humanos con respecto a otros. Bien sea por prejuicios, competitividad, desinformación, o diferentes ideologías que justifican la violencia hacia grupos de personas que consideran inferiores únicamente por ser diferentes a ellos y pertenecer a otras culturas e ideologías. Por último, Galtung, incluye en el modelo tridimensional a la “violencia estructural”, la cual se corresponde con la existencia de estructuras y organizaciones discriminatorias que ejercen violencia sobre las personas al impedirles la satisfacción de sus necesidades.

Basándonos en este modelo, la violencia visible bien parece un indicador del nivel de violencia cultural y estructural presentes en el sistema. Desde esta perspectiva, la violencia se exterioriza en la escuela cuando la existencia de estos estereotipos culturales, por ejemplo, la discriminación o minusvaloración hacia un alumnado con dificultades de aprendizaje, es respaldada y reforzada por la propia estructura interna del centro, puesto que no se toman medidas para eliminar estos estereotipos que se originan en el propio centro o pueden ser arraigados desde el exterior. En este caso, cuando se produce esta violencia cultural acompañada de la violencia estructural, desemboca con frecuencia, en comportamientos graves y que conducen a agresiones físicas, verbales o psíquicas y a la llamada violencia visible, que da lugar a problemas en la convivencia de las comunidades educativas. Sin embargo, como se ha comentado previamente, muchas veces la violencia puede aparecer como consecuencia de las distorsiones cognitivas que se producen a nivel personal en determinados momentos y conflictos.

Por lo tanto, no siempre se debe atribuir la violencia a carencias en la cultura y estructura del centro, sino que puede surgir por motivación individual en momentos puntuales.

### **3.5. El conflicto escolar como posibilidad de aprendizaje**

En este documento se realiza una aproximación a los conflictos desde su vertiente positiva con la intención de identificar metodologías que aprovechen los conflictos para mejorar la convivencia en las escuelas, y educar al alumnado en

valores y actitudes democráticas, con el fin de contribuir a que la sociedad actual sea una auténtica sociedad democrática, tanto en el entorno más cercano como globalmente.

Si se analizan los elementos que componen los conflictos interpersonales, éstos se pueden relacionar positivamente con diferentes vertientes de aprendizaje dentro de la comunidad educativa. Los autores Aguilar Moreno y Ariza Muñoz (2015) proponen los siguientes aprendizajes derivados de la enseñanza de resolución de conflictos interpersonales. En primer lugar, puesto que éstos se originan en muchas ocasiones como manifiesto de las emociones, pueden ser aprovechados para enseñar a los discentes a regular y conocer sus emociones y reconocer las de los demás, enseñándoles a canalizar las emociones negativas y a tener un autocontrol de ellas. En segundo lugar, puesto que los conflictos están generados por desacuerdos debido a los distintos puntos de vista de los implicados, el alumnado puede aprender a respetar las diferencias y a ser tolerante con los demás. Por último, a través de la resolución de los conflictos, los alumnos y alumnas aprenderán a dialogar, a mejorar sus habilidades comunicativas y de escucha, y les ayudará a relacionarse adecuadamente con los demás, adquiriendo valores y competencias como la empatía, el autocontrol, la asertividad o la tolerancia.

A través de la resolución constructiva de los conflictos se supera cualquier tipo de conducta discriminatoria, prejuiciosa e intolerante hacia uno mismo o hacia los demás, y los contravalores que las sostienen, reconocidos como causantes de la mayor parte de la violencia. En su lugar se opta por la promoción del respeto de los derechos de todos los participantes por igual. De esta manera los alumnos y alumnas aprenden que los desacuerdos y diferencias son habituales en la convivencia, y a través de enseñanzas como la utilización del diálogo, la escucha o el respeto, se fomenta la resolución pacífica y tolerante de éstos, respetando los derechos de todas las partes implicadas. Además, pueden servir para trabajar competencias cognoscitivas como la creatividad en la búsqueda de soluciones y la reflexión o pensamiento crítico.

A su vez, Bazarra y Casanova (2008) proponen diversas posibilidades que se pueden aprovechar del tratamiento del conflicto interpersonal. Entre ellas

destacan, construir relaciones mejores y más duraderas, aprender más sobre nosotros mismos y sobre los demás, descubrir nuevas capacidades, mejorar la comunicación, reforzar el diálogo y los acuerdos y, por último, favorecer el crecimiento personal y en equipo. La resolución pacífica de conflictos nos ayudará en mayor o menor medida a reforzar todas estas cualidades, puesto que supone una práctica basada en el diálogo, la comunicación y escucha, la tolerancia y aceptación de distintos puntos de vista y la búsqueda de soluciones comunes.

Desde esta perspectiva en el manejo del conflicto se contribuye a formar a ciudadanos respetuosos, comprensivos, tolerantes y solidarios, con capacidad y voluntad de afrontar los conflictos de manera positiva y salir reforzados de ellos, y por supuesto ciudadanos democráticos con grandes facultades para relacionarse con los demás y afrontar los problemas que se encuentren en su camino. Es entonces, como podemos afirmar que los conflictos pueden suponer un gran aprendizaje para la comunidad educativa (Aguilar Moreno y Ariza Muñoz, 2015, Bazarra y Casanova, 2008, Mazorra Manrique de Lara, 2008).

#### **4. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL ENTORNO EDUCATIVO**

En este apartado se aborda la situación actual de los conflictos interpersonales en las escuelas, atendiendo en el primer subapartado, a su prevalencia internacional recogida en el informe de la UNESCO del año 2019, como de forma más cercana en un análisis sobre los centros educativos de educación primaria de la Comunidad Autónoma de Cantabria coordinado por Lázaro-Visa y Fernández-Fuertes (2017). En el segundo subapartado se analiza el interés que suscita en la sociedad actual mediante la identificación de diferentes congresos y revistas que se han dedicado a las temáticas relacionadas con la convivencia escolar, la violencia y los conflictos.

##### **4.1. Presencia de conflictos interpersonales violentos en las escuelas**

De acuerdo con el nuevo informe de la UNESCO hecho público en el Foro Mundial de Educación de Londres en 2019, la violencia y el acoso escolares son



problemáticas importantes en todo el mundo. Este informe recoge las discusiones de la mayor reunión anual de ministros de Educación, en la cual se analizó el estado de la cuestión y se debatieron diferentes actuaciones para reducir las situaciones conflictivas violentas en los centros educativos. En este informe, se analiza, por un lado, la prevalencia y las tendencias mundiales y regionales y, por otro lado, la naturaleza, el impacto del fenómeno y las respuestas nacionales que habían conseguido atajar el problema para crear unas medidas efectivas para todos.

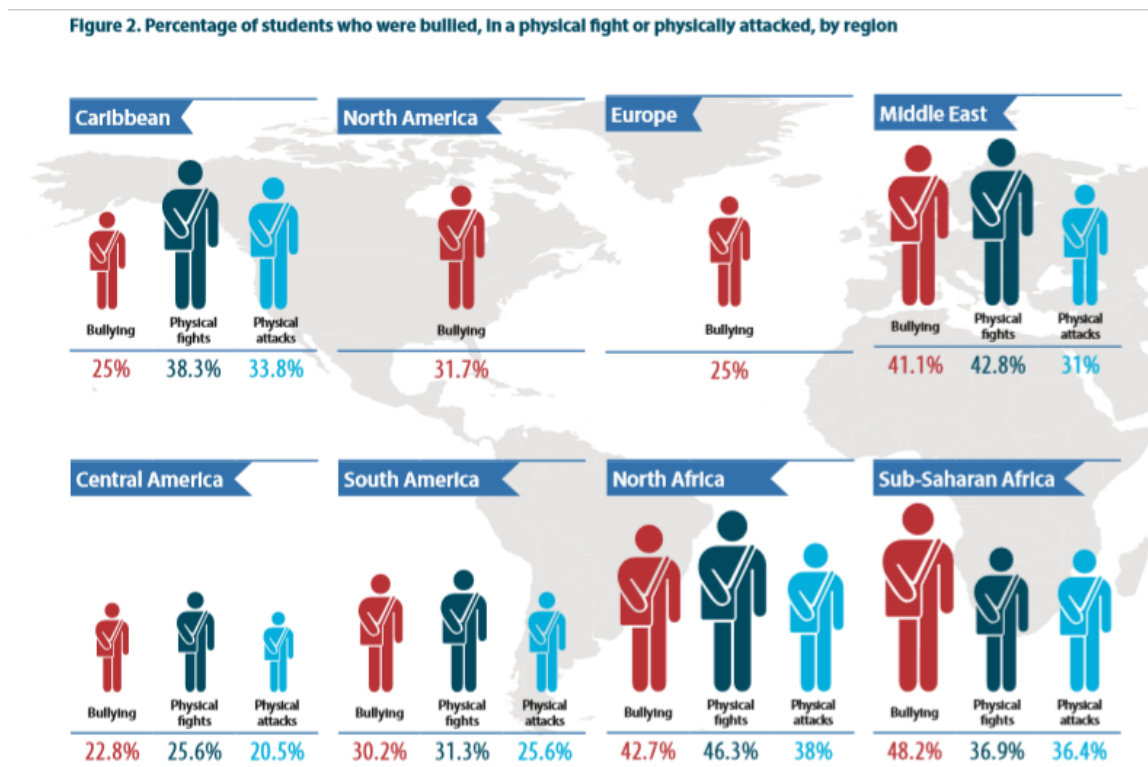
A partir de dicho análisis se concluye que alrededor de uno de cada tres estudiantes (32%), había sido intimidado en la escuela en el último mes, y el porcentaje de violencia (intimidación, agresiones físicas y verbales) también había sido similar. Estos resultados también presentan que la intimidación física es la más frecuente en la mayoría de las regiones, a excepción de Norteamérica y Europa, donde es más frecuente la intimidación psicológica.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que se presenta tanto en niños como en niñas, pero el acoso físico es más frecuente entre niños, y el psicológico entre niñas. Además, debido a la transformación de la sociedad en predominantemente tecnológica y comunicativa, se debe sumar el acoso producido a través de las redes sociales y de los teléfonos móviles. Incluso, en las últimas etapas de la Educación Primaria, donde está creciendo considerablemente el porcentaje de usuarios y usuarias que se inician en las tecnologías.

Además, cabe destacar de dicho informe que la mayoría de los conflictos y la violencia, son ejercidos en niños y niñas que son percibidos como diferentes por el resto, ya sea en relación con la apariencia física, la raza, el color de piel o por la nacionalidad. En la Figura 1 se muestra el considerable porcentaje de niños y niñas que sufrieron *bullying*, peleas o ataques físicos en las escuelas a lo largo del año 2018 en diferentes regiones del mundo, según el informe citado.

Junto a estos datos también se presenta evidencia de que, tras la aplicación de diferentes medidas, las cifras de conflictos violentos en las escuelas disminuyen en casi la mitad de los 71 países y territorios estudiados. Las medidas llevadas a cabo en estas escuelas se iniciaban con un compromiso por promover un clima

escolar y un entorno de aula seguros y positivos, e incorporaban diferentes programas e intervenciones, proporcionando a los docentes apoyo y formación.



**Figura 1.** Porcentaje de cada región, de estudiantes que sufrieron bullying, peleas o ataques físicos, año 2018 y publicado en el año 2019. Fuente: UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000366483>

Si nos aproximamos a nuestro entorno más cercano y analizamos el clima escolar y la presencia de conflictos interpersonales violentos en Cantabria, tenemos el informe sobre clima escolar, conflicto y gestión de la convivencia en la escuela coordinado por Lázaro-Visa y Fernández-Fuertes (2017), que presenta cifras tomando en consideración a los tres grupos de la comunidad educativa: alumnado, familias y docentes.

En relación con las agresiones vividas en el centro, la mayor parte de los encuestados y encuestadas afirma que no ha sufrido agresiones físicas durante dicho curso, en cambio, sí manifiestan haber presenciado agresiones verbales. Sin embargo, no deja de ser llamativo que el 31.6% de los participantes afirmen haber sufrido una o más agresiones, sobre todo insultos y palabras malsonantes.

E incluso, que el 21.3% de los menores afirmen haber sufrido agresiones con una frecuencia preocupantemente alta: una o más agresiones a la semana.

Cuando se les preguntó acerca de cómo responderían ante la presencia de una situación de conflicto o agresiva. La respuesta más empleada fue la de intentar parar la situación, siempre y cuando se tratase de un amigo o amiga, por el contrario, afirman que, si la víctima no fuera amistad suya, muy pocos de ellos intervendrían. De este modo, en torno al 30% admite que no haría “nada, que pasaría de largo” y el 10% expone que, en una situación de ese tipo, se reiría.

Por otro lado, los resultados muestran también una preocupante relación entre la falta de habilidades (conocimientos sobre su resolución) para resolver los conflictos y la aparición de éstos.

Asimismo, en cuanto a la gestión de los conflictos realizada por el profesorado, los datos indican un número mayor de actuaciones dirigidas a los/as implicados/as y sus familias (e.g., hablar con los estudiantes, llamar a las familias, castigar a los culpables, mediar, etc.), frente a la realización de programas de desarrollo personal.

Además, se hacen visibles los altos porcentajes de docentes que señalan que no participan habitualmente en programas de formación para mejorar la convivencia y/o gestionar el conflicto, ni en sus centros, ni fuera de los mismos.

En cuanto a las familias, señalar que la mayoría percibe que se toman medidas en los centros para mejorar la convivencia, aunque el 13.1% piensan que no se realizan de forma regular. Sobre el tipo de medida, señalan que se emplean estrategias cooperativas para solucionar los conflictos, aunque un 45% considera que se emplea el castigo o recurrir a dirección.

En definitiva, aunque se presencia un clima positivo en las aulas de Cantabria, la conflictividad no está ausente en los centros, especialmente las agresiones de tipo psicológico, sobre todo entre el alumnado (Lázaro-Visa y Fernández-Fuertes, 2017).

#### **4.2. Interés por los conflictos violentos en instituciones y organismos**

Dada la prevalencia comentada en el apartado anterior, se percibe el interés que está suscitando en instituciones y organismos la preocupación por una correcta convivencia en los centros educativos. Promoviendo, de esta manera la seguridad en las escuelas y la desaparición de la violencia y de actitudes que vayan en contra de los derechos humanos.

Un claro ejemplo es el marco del Programa de intercambio y colaboración europea, que se desarrolló en febrero de 1997 en Utrecht. Esta fue la primera Conferencia de la Comisión Europea sobre Seguridad en la Escuela, cuyo objetivo fue el de tomar medidas para conseguir más seguridad en los centros escolares y en los diferentes territorios europeos. En esta conferencia se creó una «Red de Estudio, Gestión y Evaluación de la Seguridad en la Escuela», la cual se destinó a realizar investigaciones e intercambios de información para desarrollar escuelas más seguras y rebajar el índice de conflictos violentos en ellas. Además, de prestar la ayuda necesaria a cada uno de los miembros en el desarrollo y evaluación de los proyectos consensuados.

Otro aspecto en el que dicha problemática se hace visible es en el marcado protagonismo que adquiere en diferentes revistas de Educación. En el trabajo de Pérez-Fuentes, Gázquez, Fernández-Baena y Molero (2011) en el que analizan los artículos publicados en revistas españolas en relación a los temas de convivencia, conflictos y violencia escolar, concluyen que la mayoría de artículos referentes al respectivo tema fueron publicados entre los años 2007 y 2009. No obstante, cabe destacar que el rango de estudio se situó del año 1999 al año 2009. Estos autores, también aportaron las revistas en las que se suelen publicar sobre estas temáticas: “Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado”, “Revista de Educación”, “Aula abierta” o “European Journal of Education and Psychology”.

Por último, atendemos a los eventos, conferencias internacionales y congresos que se realizan día a día y que denotan el interés por avanzar en el análisis de estos fenómenos y elaborar propuestas alternativas para eliminar los obstáculos en el desarrollo de relaciones interpersonales sanas en los centros educativos.

Algunos ejemplos de estos congresos son “el Congreso Estatal de Convivencia Escolar” celebrado en Madrid en las fechas 8, 9 y 10 de mayo 2020, “el Congreso Estatal de Convivencia Escolar” celebrado en Singüenza en mayo de 2017 o “el II Congreso Internacional y IV Congreso Nacional sobre Convivencia y Resolución de Conflictos” celebrado en Málaga en marzo de 2015, celebrados todos ellos con cierta periodicidad, anual o bianualmente.

## **5. EL CONCEPTO DE VALOR Y SU IMPORTANCIA EN LA ESCUELA**

Para poder establecer una relación entre la importancia de educar en valores en la escuela y la prevención de las situaciones conflictivas violentas en ella, resulta oportuno definir el concepto de valor y su relevancia en la comunidad educativa. Este término ha suscitado numerosas controversias con respecto a su concepción, por lo que encontrar una única definición universal resulta complejo. Actualmente se considera que los valores están íntimamente ligados con las necesidades humanas, y son entendidos como pautas que sirven de guía en la vida de las personas.

En esta misma línea (Halstead y Taylor, 2016, citado en Renés y Caldeiro, 2018) se afirma que “los valores son principios fundamentales, convicciones, normas o filosofías de vida que se ponen de manifiesto en la toma de decisiones de las personas y que actúan como punto de referencia y como parte de la integridad personal e identidad” (Martín & Puig, 2007, p.25). Son guías de conducta que emplean los individuos cuando se encuentran ante situaciones que resolver, como son, en este caso, los conflictos interpersonales a los que los alumnos y alumnas se enfrentan en las escuelas.

Además, se identifican tres dimensiones de los valores:

Objetiva (ser y valer en sí mismos), subjetiva (dependen del valor e interés que le dan a las personas) y de carácter social (aspiraciones de un colectivo humano determinado), en referencia a cuando el valor es todo lo bueno, real o ideal, deseado y deseable para una persona o colectividad (Renés y Caldeiro, 2018, p. 118-119).

Su definición es amplia, y en consecuencia entrama muchos elementos. A este respecto, Trilla (1995) ofrece una clasificación de los valores según sus

características y elementos, en la cual aparecen los valores compartidos y los no compartidos.

Atendiendo a los valores compartidos, se señala que éstos son aceptados y generalizados en un contexto determinado, en este caso son las comunidades educativas. Estos valores se rigen por la democracia y los derechos humanos y están basados en la justicia, el respeto, la libertad y la solidaridad en las escuelas hacia la creación de comunidades que sepan actuar de acuerdo con esos valores para la resolución de sus conflictos interpersonales.

Dichos valores reciben la caracterización de valores morales, y su educación y tratamiento en las escuelas se basa en prácticas vinculadas con la Educación moral, es decir, en crear un clima en el aula basado en la confianza. En el que se desarrollen los valores en todos los contextos de la vida escolar (aprendizaje, momentos de juego o de convivencia). Asimismo, es primordial destacar la importancia de fomentar el espíritu crítico, aportándoles información sobre el contexto en el que se encuentran y las problemáticas que surgen en el mundo que les rodea. Empleando materiales y recursos que fomenten esta actitud (Martínez, Tey y Campo, 2006). Por tanto, “la educación en valores debe centrarse en desarrollar una propuesta respetuosa con las distintas formas de vida, determinando de manera consensuada unos valores compartidos y valores morales que permitan desarrollarse y mejorar las relaciones sociales” (Cerdeira, 2013, citado en Renés y Caldeiro, 2018, p. 121)

Por otro lado, los valores no compartidos, como establece Trilla (1995) podrían ser de dos clases. En primer lugar, los que son contradictorios a los compartidos y que, por tanto, son percibidos no como valores sino como contravalores. Los cuales son valores no consensuados y que están comúnmente rechazados por el contexto social en el que se establecen. En una sociedad democrática que afirma la igualdad ante la ley de todos los ciudadanos, son contravalores los que, por ejemplo, servirían de justificación del machismo. Ante estos contravalores cabe una actitud de vigilancia, para evitarlos o abordarlos para que no se extiendan o perpetúen, por lo que, al igual que los valores compartidos, también es importante trabajarlos en las escuelas.

Otro tipo de valores no compartidos son aquellos no aceptados universalmente, pero que pueden ser asumidos y defendidos por personas o grupos sociales y se acepta su legitimidad. Se podría decir que existe consenso sobre su legitimidad, pero no sobre su universalidad. Por tanto, ante este tipo de valores cabe la práctica de la tolerancia; enseñar a los niños y niñas a respetar las diferencias, y a respetar los diferentes puntos de vista y opiniones, lo cual resulta interesante a la hora de la resolución de los conflictos interpersonales. Es decir, para trabajar la tolerancia frente a las diferentes posiciones que adopten las partes implicadas en el conflicto.

En esta línea, Escámez, García, López, Pérez, y Llopis (2007) exponen que los valores morales permiten instaurar la paz en el mundo para que las personas puedan vivir plenamente en él. Puesto que, el mundo no está creado expresamente para las necesidades de las personas, sino que, somos nosotros mismos como seres humanos los que debemos de resolver los problemas mediante nuestras acciones. El ser humano no presenta unas estructuras biológicas especializadas para establecer relaciones sociales apropiadas ni para resolver los conflictos interpersonales de manera constructiva, y, por tanto, requiere de unos valores en torno a los cuales construir los mundos culturales y sobre los que se sostenga la convivencia, también, en las instituciones escolares.

En definitiva, la escuela resulta un entorno idóneo en el que crear propuestas de educación en las que se incluyan unos valores morales compartidos, trabajar la tolerancia y el respeto hacia los valores no compartidos, y evitar que se adquieran contravalores que puedan resultar perjudiciales para el desarrollo social y moral de los discentes. Por tanto, estas prácticas educativas contribuirían al desarrollo y a la mejora de las relaciones sociales, puesto que la escuela es uno de los principales y primeros lugares de interacción social.

## **6. ACTUACIONES Y ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS INTERPERSONALES**

En este último apartado se analizan diferentes propuestas empleadas para la resolución de conflictos interpersonales y la prevención de conflictos

violentos en las escuelas de Educación Primaria. En primer lugar, se analizan los objetivos, los contenidos, la evaluación y la efectividad de diferentes programas y actividades de educación en valores. En segundo lugar, se argumenta la necesidad de promover la asertividad, la comunicación y la empatía como principal actuación para la resolución de los conflictos interpersonales. Se concluye con la presentación del papel de las familias y los docentes en la promoción de valores por tratarse de figuras esenciales en el desarrollo integral del menor.

### **6.1. Revisión de programas de educación en valores para la resolución de conflictos interpersonales**

En este apartado se presentan algunos de los enfoques más significativos empleados en los programas de educación en valores. Así como el análisis de dos programas de educación en valores para la resolución constructiva de conflictos, que resultan innovadores y dinámicos para dicho tratamiento.

#### **6.1.1. Enfoques de los programas de educación en valores**

Después del análisis realizado sobre diferentes programas para educar en la convivencia, se ha podido observar que, mediante diferentes metodologías, se pretende formar a personas autónomas, con capacidad de tomar sus propias decisiones y poder anticiparse a las situaciones que puedan suponer un riesgo para la convivencia escolar. De manera que el alumnado adquiera habilidades basadas en valores prosociales y socioemocionales para la prevención de conflictos violentos en las escuelas.

Paez Gallego (2016) realizó un análisis exhaustivo sobre diferentes programas y contenidos de educación en valores, con el objeto de identificar los principales enfoques metodológicos y el contenido de éstos. De este análisis nos centraremos únicamente en las propuestas metodológicas más recientes relacionadas con el enfoque innovador. Éstas parten de la teoría constructivista según la cual, son los propios individuos los dueños de su aprendizaje y, por lo tanto, los que deben contar con su propio criterio para construir sus propios valores morales más acordes con su persona y con su entorno. Todo esto siempre de manera consciente y coherente para establecer las relaciones con los demás.



De acuerdo con estas características, los enfoques innovadores más empleados según el análisis realizado por Paez Gallego (2016) y Parra (2003,) para las programaciones de educación en valores son los siguientes:

- Enfoque de la clarificación y explicitación de los valores personales. Este cuenta con tres fases: selección (se presentan varias alternativas y tras analizar sus consecuencias el alumnado hace una selección) estimación (aceptar la selección y aceptarla públicamente) y actuación (de acuerdo con la selección, en distintos momentos a lo largo de la vida). (Parra, 2003, p. 82). El objeto de este enfoque es favorecer el compromiso del alumnado con los valores que libremente haya elegido y que se comprometa a actuar de acuerdo con ellos (Paez Gallego, 2016, p.222).
- Modelos de desarrollo moral basados en los preceptos de Kohlberg (1975) que tienen como base: el aprendizaje a través de prácticas de socialización e interacción en edades tempranas, considerando a los compañeros y compañeras el origen del desarrollo de la moralidad en el alumnado. Por lo tanto, las prácticas de educación moral y en valores deben de iniciarse con tareas sencillas de grupos y en situaciones cotidianas de clase (Paez Gallego, 2016, p.222).
- Modelo de aprendizaje activo, “el cual tiene como base el pensamiento de que los valores surgen por motivación individual pero que es en el contacto y la interacción con los demás cuando verdaderamente se consolidan” (Parra, 2003, p. 83). Dicha técnica se basa en ofrecer al alumnado oportunidades en las que puedan poner a prueba sus propios valores tanto a nivel personal como social, a través de la acción y experimentación. Para ello, sitúa al alumnado frente a situaciones concretas en las que han de actuar y decidir según los valores establecidos individualmente. (Parra, 2003, p. 83-84; Paez Gallego, 2016, p.222).
- Enfoque de análisis de valores, que tiene por objetivo crear en el alumnado la capacidad de analizar los valores desde un punto de vista crítico. Se basa en los valores sociales y técnicas de debates,

dilemas, estudios de casos, etc. (Parra, 2003, p. 84; Paez Gallego, 2016, p.222).

Estos modelos han recibido críticas por ignorar el potencial de la dimensión afectiva. Tal y como afirman Buxarrais y Martínez (2009) ligar la educación en valores junto con la educación emocional es necesario puesto que “los sentimientos van de la mano de la razón, la argumentación y la competencia comunicacional de las personas” (p.271), por lo que, para educar integralmente en valores es importante educar también los sentimientos.

El carácter relacional y comunicacional presente en la educación, hace que la afectividad y el mundo de la sensibilidad y de los sentimientos adquieran especial relevancia. Para comprender al otro, percibir su estado de ánimo y el nuestro propio, es necesario contar con una buena educación de los sentimientos. Puesto que, las emociones y los sentimientos influyen directamente tanto en las relaciones intrapersonales como en las interpersonales

Según los autores citados, los programas de educación en valores deben abordarse desde la construcción de una personalidad ética, la incorporación de valores en diferentes espacios educativos, la aceptación de los límites y normas de convivencia, y, por último, abordarse desde una educación emocional y desarrollo de competencias éticas, que impliquen la gestión de las emociones y la autorregulación del comportamiento. De esta manera, los alumnos y alumnas podrán enfrentarse a los conflictos de manera consciente y autónoma, gracias al reconocimiento de las emociones y sentimientos, lo cual les facilitará y motivará en la construcción de valores que les sirvan de guía en la elección de su conducta.

#### **6.1.2. Análisis de propuestas de educación en valores para la prevención de conflictos violentos en la escuela**

A modo de ejemplo, nos centraremos en el análisis en profundidad de dos programas innovadores que tienen por objetivo la prevención del conflicto escolar en la Educación Primaria. El primero está diseñado para ser implantado en el primer ciclo de Primaria, mientras que el segundo es aplicable a cualquier ciclo de esta etapa.

- a) “Mariona” (Navarro y Galiana, 2015).

Este programa supone una opción innovadora al trabajar los valores de forma dinámica. Este proyecto basa su intervención en la realización de un teatro a través del cual se trabaja la inclusión de todo el alumnado mediante la educación en valores como la amistad, la tolerancia, la convivencia y el respeto. En este teatro los personajes cuentan con diferentes roles y cada personaje presenta distintos valores. Además, cuentan con la ayuda de un personaje que actúa como observador, a través del cual se realizan reflexiones sobre las actuaciones de los personajes.

La principal finalidad de la propuesta es construir una educación significativa a partir de valores y prácticas educativas, favoreciendo la convivencia escolar, a través del trabajo de una adecuada gestión de los conflictos e incentivar las relaciones no agresivas en la comunicación del alumnado. Este programa, además, sitúa a la escuela como principal escenario para la convivencia, la gestión adecuada de conflictos y la inclusión. En concreto, los objetivos específicos que se propusieron Navarro y Galiana (2015) son los siguientes:

1. Identificar valores, competencias y habilidades que padres y madres esperan de la Educación en Primaria.
2. Conocer el punto de vista de los docentes a partir de las necesidades del contexto escolar y los hándicaps que representa la inclusión socioeducativa del alumnado.
3. Establecer un programa capaz de orientar en positivo los conflictos en primer ciclo de Primaria para prevenir el acoso, promover la convivencia escolar, favorecer la adecuada resolución de problemas y fortalecer los lazos para la inclusión socioeducativa
4. Proponer alternativas favorecedoras de la convivencia y la inclusión en el binomio escuela- sociedad.

En cuanto a la programación de esta propuesta, cabe resaltar que su duración comprende tres sesiones de 40 minutos cada una. En la primera sesión se trabajan los valores, advirtiéndole al alumnado de la importancia de aquellos valores prosociales que sirven para establecer relaciones sociales positivas. Los encargados del desarrollo del programa presentaron los diferentes personajes que protagonizarían la historia a través de la transmisión de los diferentes valores

que representa cada personaje, y su posterior reflexión conjunta con el alumnado. En esta reflexión conjunta, los valores fueron escogidos por el profesorado, y presentados al alumnado, para posteriormente debatir y reflexionar entre ambas partes, sobre aquellos valores que promueven las relaciones sociales positivas y su importancia en la escuela.

En la segunda se cuenta y se interpreta a través del teatro de marionetas la historia creada por los autores del programa de intervención. Las “historietas” se representan empleando el medio escolar como escenario principal, escenario en donde Mariona es la protagonista de la historia. Esta acude a la escuela, en dónde se encuentran los personajes del león “Fede” que realiza las funciones de agresor, el gato “Tonet” que hace el papel de amigo de Mariona, y la abeja “Coco” que representa el papel de observadora de las diferentes acciones. Por último, en la sesión final, se realizan las conclusiones y propuestas por parte del alumnado para mejorar la convivencia en la escuela.

El estilo metodológico empleado en el programa se basa en el desarrollo de metodologías colaborativas para la prevención de la violencia escolar. Este se perpetúa mediante prácticas preventivas, como son el desarrollo del teatro y su reflexión diálogo posterior, desarrollando actitudes de respeto, tolerancia y no-discriminación, promoviendo el uso del diálogo y adquisición de una serie de patrones de actuación ante situaciones problemáticas (La Torre y Muñoz, 2011, citado en Navarro y Galiana, 2015).

Navarro y Galiana (2015) además, propusieron su experiencia educativa dentro de una perspectiva de estudio basada en la investigación-acción en cinco fases, adaptando las intervenciones de acuerdo con los análisis realizados previamente al alumnado y al profesorado implicado. En función de este primer planteamiento y los resultados previos, se establece un diagnóstico a través del cual se ejecuta y se evalúa el programa. En consecuencia, las cinco fases aplicadas en su desarrollo son las siguientes: 1. Percepción de los progenitores sobre la convivencia y clima escolar mediante un cuestionario previo 2. Percepción docente sobre la convivencia y clima escolar: mediante entrevistas 3. Diagnóstico 4. La implementación del programa 4. Evaluación.

Por último, se implementó la propuesta y se evaluó su impacto a nivel de aula y de centro. Los resultados obtenidos fueron favorables, puesto que permitió descubrir las problemáticas que se estaban presenciando en la escuela con respecto a la convivencia, y facilitó el tratamiento de ésta a través de la inclusión de toda la comunidad educativa en el propósito de reducir y afrontar los conflictos de manera pacífica; orientando en positivo los conflictos y su resolución, a través de la reflexión conjunta del teatro visualizado y su posterior seguimiento en el aula por parte del profesorado. En este sentido, se cumplieron los objetivos propuestos.

Por otra parte, las entrevistas realizadas a las familias y docentes permitieron acceder a los deseos y preocupaciones de las familias en cuanto a valores, competencias y habilidades, al igual que se conoció en mayor profundidad el punto de vista de los docentes. Los cuáles se posicionan en la importancia de la participación de la comunidad escolar, el protagonismo del alumnado en la necesidad de una escuela plural, la educación por procesos y objetivos educativos, la necesidad de apoyo instrumental en clave de red y la implementación de modelos directivos y de gestión estable.

Aunque, cabe destacar que los resultados obtenidos del estudio cuantitativo y cualitativo realizado presentan diferencias en la percepción de los valores y competencias obtenidos de las familias, en función de la tipología de centro. Asimismo, para alcanzar con éxito éstos objetivos, se hace necesaria una comunicación fluida entre los diferentes agentes educativos implicados, fomentando el intercambio de costumbres y el entrenamiento en mecanismos de inclusión socioeducativa, ya que, por el contrario, si no se promueve un espíritu positivo, un diálogo y compromiso social, se podría convertir en una limitación para el desarrollo del programa y la mejora de la convivencia.

b) “Educación Social y Afectiva en el aula” (Trianes, 1996).

Este programa está basado en las ideas y actividades surgidas de la interacción con los grupos de formación de docentes en el tema de habilidades sociales, en los primeros años 90. Su principal finalidad es prevenir problemas de agresión entre el alumnado, a través de la intervención psicoeducativa; al igual que prevenir las actitudes de indisciplina que puedan surgir en las relaciones

alumnado- profesorado. Pretende, por tanto, facilitar la convivencia en la escuela y los aprendizajes que se dan en ella, creando un clima favorable para que el profesorado alcance sus objetivos y se sienta más motivado y respaldado a la hora de formar a ciudadanos no violentos, solidarios y demócratas, que sepan resolver sus conflictos interpersonales de manera pacífica.

El presente programa cuenta con tres módulos, diseñados para ser trabajados cada uno en un curso escolar. Puede implantarse en alumnos y alumnas desde 1º hasta 6º de Primaria, adaptando las actividades en el caso de los más pequeños. El método de dicho programa se basa en la creación de grupos de trabajo liderados por el orientador, el cuál es el encargado del asesoramiento y apoyo de los docentes que estén interesados en participar en el programa. Sirviendo de esta manera para la formación y seguimiento de éste.

En la Tabla 1, se muestra la estructura del programa con los tres módulos, los objetivos generales de cada módulo y las actividades planteadas:

MÓDULO I: Mejorar el clima de clase	
Objetivos generales	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el conocimiento mutuo, el diálogo y la comunicación</li> <li>• Desarrollo de la tolerancia y aceptación de las diferencias interpersonales</li> <li>• Diseño de normas basadas en valores cívico-sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades lúdicas y dinámicas</li> <li>• Análisis/discusión en grupo de problemas interpersonales</li> <li>• Sistema democrático de gestión de normas y de consecuencias de la conducta</li> <li>• Clarificación de valores</li> </ul>
MÓDULO II: Solucionar los problemas sin pelearnos	
Objetivos generales	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las emociones y sus consecuencias</li> <li>• Enseñar habilidades de solución de problemas interpersonales</li> <li>• Enseñar a negociar con iguales y adultos</li> <li>• Fomentar la respuesta asertiva distinguiéndola de la agresiva y pasiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y discusión grupo para practicar e interiorizar los pasos de la solución de problemas</li> <li>• Dramatizaciones de historias cortas para practicar la negociación y la asertividad</li> </ul>
MÓDULO III: Aprender a ayudar y a cooperar	
Objetivos generales	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a trabajar en grupos cooperativos y adquirir habilidades</li> <li>• Consolidar y generalizar comportamientos de ayuda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación en clase de los grupos cooperativos en una materia escolar</li> <li>• Reflexión sobre los obstáculos y papeles en los grupos de trabajo</li> </ul>

Fuente: Trianes (2001)

Como se puede observar, este programa comienza por trabajar el clima de la clase. Este se basa en la premisa de las teorías de aprendizaje que afirman que

en los procesos de interacción, el alumnado menos hábil puede aprender actitudes del más hábil. Por otro lado, el trabajo a nivel de grupo también favorece la disminución del aislamiento en el alumnado. Asimismo, se continúa trabajando en el siguiente módulo la competencia social y el pensamiento reflexivo de solución de problemas como elemento central, a través de la interiorización y la dramatización. De este modo, trabaja la asertividad y la negociación como respuestas esenciales ante los conflictos, y promueve la respuesta prosocial, de cooperación y de ayuda, mediante el desarrollo de grupos cooperativos en el último módulo.

La implementación del programa comprende tres años, y al cuarto año se realiza un seguimiento de su efectividad. Los análisis de los resultados se centran en tres variables: medidas de control adoptadas, el factor claridad y el factor innovación. Dichos resultados muestran que el factor control disminuye después de aplicar el módulo II, esto quiere decir que los discentes mejoran su autogestión de los conflictos y necesitan menos ayuda por parte del profesorado, cuyos comportamientos son por lo tanto menos directivos. Por otro lado, con respecto a la variable claridad, ésta presenta una puntuación menor a los dos y tres años de ser aplicado el programa, por lo que significa que la claridad en el establecimiento de normas se incrementa pasando a adoptar el profesorado una estrategia más inductiva que directiva.

Por último, el factor innovación aumenta su puntuación, lo cual quiere decir que el alumnado aumenta su creatividad a la hora de buscar soluciones para resolver los conflictos.

En definitiva, los autores del programa señalan que la primera línea de actuación correspondiente al grupo de apoyo y encargada de atender las necesidades y formación del profesorado juega un papel muy importante en el desarrollo del programa. Convirtiéndose en una limitación si ésta no se desarrolla correctamente.

## **6.2. La asertividad, la empatía y la comunicación como estrategias y habilidades para la resolución de conflictos interpersonales.**

En este apartado se expone la necesidad de incluir en la educación en valores planteamientos y actividades basadas en la asertividad, la empatía y la



comunicación, como principales estrategias de resolución de conflictos interpersonales. A continuación, se detallan las características principales de cada competencia y su relevancia en la educación en valores.

Las habilidades asertivas se definen como la capacidad de afirmación ante los otros, y de autoafirmación en sociedad. De esta manera se destaca la posibilidad de trabajar en grupo de forma cooperativa y no individualista, ya que así dejamos de lado la competitividad y nos centramos en la cooperación (Burguet, 1999).

En esta línea, Roca (2003) ofrece cinco actitudes o estrategias ante la resolución de conflictos interpersonales basadas en la asertividad, y que podrían servir como ejes principales sobre los que abordar los conflictos interpersonales:

- Evitar o reducir aquellos conflictos que no nos conciernen o que no son posibles de solucionar, para así evitar que conduzcan a daños mayores.
- El diálogo entendido como el proceso a través del cual los implicados analizan sus diferentes puntos de vista y llegar a soluciones que sean de agrado para ambas partes. Puesto que con el diálogo se potencia el valor de la empatía que favorece la actitud de escucha y de comprensión con respecto al otro.
- Buscar soluciones gana-ganas encaminadas a que todas las partes salgan ganando. Muchas veces no nos damos cuenta, pero si nos comprometemos, ponemos de nuestra parte y pensamos creativamente, se pueden buscar soluciones que cumplan las necesidades y deseos de todas las partes.
- Aprender a diferenciar entre posición e interés. Por lo cual es importante escuchar bien a las personas y percibir que nuestros intereses no tienen por qué ser necesariamente incompatibles con los de la otra posición y que todas las partes pueden satisfacer sus necesidades e intereses.
- Negociación, que se entiende por ser un proceso de resolución de conflictos, en el que participan dos o más partes con posiciones iniciales contradictorias, que mediante el diálogo comparten sus intereses haciendo ver su interés por llegar a un acuerdo. Dentro de esta estrategia de negociación, Martínez Otero (2005) presenta la mediación. En esta estrategia aparece la figura del mediador, que es la persona encargada

de realizar la interacción entre las diferentes partes implicadas. El mediador es el principal motivador y cooperador entre las partes y el encargado de promover el respeto durante y después de la práctica, asegurándose del cumplimiento posterior de los acuerdos pactados durante la mediación.

Por otra parte, la empatía es una habilidad esencial para la resolución constructiva de los conflictos. En la medida en que cumple un importante papel en el proceso cognitivo. Ésta sirve para la construcción de las representaciones mentales de los niños y niñas durante el proceso de maduración y desarrollo de su capacidad para tomar perspectiva e identificar desde un punto de vista cognitivo, los estados emocionales del otro, diferenciándolos así de los propios. Así mismo, Galvis (2015) la describe como “fundamental para el desarrollo psicológico/emocional positivo del individuo” (p. 50).

Por lo que se considera fundamental fomentar en los discentes la capacidad para identificar los sentimientos y emociones de los demás, promoviendo así, la responsabilidad social y personal en la población infantil. Con este fin, Richaud (2012) sugiere tres tipos de intervenciones: una intervención directa (o focalizada), una intervención indirecta (o dirigida) y una intervención incidental (o circunstancial). Estas intervenciones implican actividades que desarrollen los siguientes objetivos: 1) Enseñar al alumnado a reconocer y discriminar las diferentes emociones, tanto negativas como positivas, mediante diferentes indicadores fisiológicos, gestuales, posturales, conductuales, etc. 2) Definir cuándo es esperable experimentar cada emoción y cuál es la manera apropiada de expresarla. 3) Incrementar la frecuencia del humor positivo y las situaciones de disfrute dentro y fuera del aula. El valor de la empatía se puede desarrollar en actividades basadas en el reconocimiento de los sentimientos de los demás, por ejemplo, a través de la visualización de películas, role- playing, lecturas de cuentos, teatro etc.

Por último, se hace alusión al fomento de la comunicación, como estrategia eficaz ante la resolución de conflictos. Como afirmaban anteriormente los autores García Martínez y Benito Martínez (2002); Pérez de Guzmán y Amador

(2011); Vila Merino (2006), para construir comunidades pacíficas, tolerantes y empáticas es importante potenciar la comunicación y las relaciones sociales.

Según Ballenato (2006) “los intercambios comunicacionales que se establecen entre las personas requieren de control y del manejo adecuado de las emociones” (p.57). Por lo que es de vital importancia que los niños y niñas aprendan a comunicarse y a expresar de manera adecuada sus pensamientos cuando se encuentran en mitad de un conflicto con otro compañero o compañera. Ya que la comunicación juega un papel muy importante en la resolución de éstos.

Por ejemplo, cuando una persona se muestra nerviosa o agresiva, puede generar procesos que se interpongan en la recepción de la información y el flujo de la comunicación. Asimismo, es importante fomentar la comunicación diaria entre los diferentes agentes de la comunidad educativa, ya que las relaciones sociales deben estar forjadas en una comunicación constante, para evitar que se generen conflictos.

Por otro lado, también es importante que éstos aprendan a escuchar para mejorar la comunicación, puesto que la escucha es un factor muy importante a la hora de establecer una conversación, y que requiere más atención de lo que parece.

En último lugar, haciendo alusión al acto comunicativo, Ballenato (2006) expone una serie de dificultades que se pueden interponer en la adecuada recepción e interacción de éste, y que son conocidas como barreras en la comunicación. Algunas de estas barreras son: el sesgo perceptivo, los ruidos, la proyección, la subjetividad, los prejuicios, estereotipos o categorizaciones, y las expectativas. Las cuáles influyen directamente tanto en la formulación del mensaje como en su recepción. Todo ello se manifestará en dificultades para lograr una comunicación efectiva y objetiva. De esta manera, el aprendizaje de los valores juega un papel muy importante en la adquisición de actitudes óptimas frente a la comunicación y los conflictos.

### **6.3. Papel del profesorado y de las familias en la prevención y resolución de conflictos**

Es responsabilidad primaria para los docentes generar un buen clima y promover una buena convivencia tanto dentro del aula como en todo el contexto del centro educativo (Melero Martín, 2006).

En esta línea, el papel de los docentes en la prevención y resolución de conflictos es principalmente el de un guía encargado de establecer pautas y hacer observaciones para que los propios alumnos y alumnas aprendan a encontrar sus propias soluciones ante los conflictos. Deben de establecer pautas para que los discentes analicen las posibles soluciones e incidir en aquellas que conduzcan a un resultado satisfactorio, para que el conflicto no se vuelva a producir. Además de analizar las causas de éste, por otro lado, también han de tener en cuenta que, si las soluciones no son justas para todas las partes implicadas, el conflicto puede volver a reproducirse bajo la misma forma o bajo diferentes formas. Por eso es importante que los docentes establezcan junto con su alumnado unas normas y reglas que sirvan para prevenir los conflictos y evitar que se repitan de nuevo, intercediendo sistemas para que se cumplan las normas establecidas (Sastre y Moreno, 2002).

Algunas de las funciones principales de los docentes, encaminadas a prevenir los conflictos violentos y a resolverlos de manera constructiva son las siguientes:

La metodología deberá de estar diseñada para prevenir las conductas conflictivas y promover las relaciones interpersonales. Para ello conviene que sea constructiva, activa, basada en la experimentación, en el trabajo individual y en equipo y en la interacción. La resolución y prevención de conflictos violentos ha de ser trabajada en todas las asignaturas de manera transversal y deberán de ser precursores de valores para crear un clima adecuado. Así mismo, se requiere de una serie de adopción de medidas generales y específicas por parte del profesorado, guiando a los docentes hacia una formación tanto autodidacta, como a través del trabajo colaborativo con otros profesionales. Por otro lado, una de las funciones clave de los docentes, es promover la relación y comunicación con las familias de forma permanente, puesto que la educación del alumnado es

un continuo, que empieza en los hogares y se perpetúa en los centros escolares. (Rodríguez Gómez, 2008).

De esta manera, se hace visible el papel que cumplen las familias junto con las instituciones escolares en la prevención y resolución de los conflictos interpersonales. La educación constituye un proyecto colectivo, social, consciente e intencional en la búsqueda de un futuro mejor. En donde se busca el desarrollo de las capacidades básicas para transformar la información en conocimiento, y que esté garantizado por un conjunto de valores y actitudes que promuevan la igualdad y cohesión social. Este proyecto del que forma parte también el aprendizaje de la resolución de conflictos, no puede ser únicamente responsabilidad de la escuela. Las familias son agentes primordiales para el desarrollo de los niños y niñas, y por lo tanto su cooperación con los centros educativos para la prevención de conflictos violentos en la escuela es esencial (Vila, 2003).

De este modo, la existencia de una buena relación familia- escuela es un elemento clave para lograr un clima de paz y cordialidad en las instituciones, lo cual forma parte del objetivo principal del Equipo Docente.

Para implicar a las familias en la educación de sus hijos e hijas, es conveniente hacer a los padres y madres protagonistas, desarrollando acciones comunicativas y de participación de las familias en las escuelas, de manera que se acerquen al entorno de aprendizaje de sus hijos e hijas (Parets y Sureda, 2002).

Para los profesionales de la educación, el papel de la familia es evidente, y gracias a la observación diaria que realiza el profesorado sobre las conductas de los discentes, éstos pueden relacionar los comportamientos que presentan los niños y niñas en el colegio con los estilos familiares de éstos, es decir, con el estilo educativo de padres y madres. Por lo que según afirma Melero Martín (2009) es importante que los docentes tengan en cuenta los siguientes aspectos respecto al papel de las familias:

- 1) Si los padres mantienen autoridad o no sobre los hijos y sobre qué aspectos.

- 2) Si existe acuerdo entre los padres en torno al modo de tratar y en cómo afrontar los diferentes conflictos.
- 3) Si existen normas claras de cortesía y respeto entre los miembros de la familia y hacia otras personas, especialmente los adultos.
- 4) El modo en el que se gestionan las recompensas y los castigos.
- 5) Si existe o no exigencia y respaldo al trabajo escolar de los hijos fuera de la escuela, ya sea por parte de las familias directamente o mediante otras personas o instituciones.
- 6) Si se respaldan las decisiones del profesorado y se colabora con ellos.

“En función del modo en que las familias entiendan y gestionen cada uno de estos aspectos se logrará en mayor medida la adaptación de los alumnos y alumnas a los centros escolares, y obtendrán mayor o menor provecho del mismo”. (p.30)

Asimismo, la conducta de un niño acostumbrado a que las conductas se resuelvan gritando o a que se utilice la violencia física como medio disciplinario, puede verse afectada si no se trabaja en la correcta educación de ésta, tanto desde el centro escolar como desde el entorno familiar. Por lo que es importante que exista coherencia entre ambas entidades para prevenir el origen de conductas inapropiadas, y que aprendan a resolver los conflictos de modo equitativo y razonable.

Según Rodríguez Gómez (2008) el conocimiento de la estructura interna e informal del aula por parte del docente es fundamental a la hora de comprender las relaciones interpersonales que se establecen, así como los procesos motivacionales y afectivos. De esta manera, Cerezo (2001) expone: “Para comprender los procesos de interacción en el aula debemos tener en cuenta distintos factores. Factores motivacionales (la intención con la que los alumnos/as participan en las tareas de aprendizaje) y afectivos (sentimientos referidos a uno mismo y a los otros)” (Cerezo, 2001, p.43).

Por otra parte, el profesorado también debe de actuar según lo establecido en los programas oficiales de la mejora de la convivencia, entre ello es importante que atienda a la salud del alumnado (alimentación, vivienda, sueño etc.), atención a los ambientes cooperativos que promuevan enseñanzas como la tolerancia, la solidaridad y el respeto; aumento de las relaciones positivas y

duraderas, y entrenamiento en la resolución de conflictos. Además, al ser el conflicto una situación inherente al grupo es interesante que los estudiantes y docentes mejoren los procedimientos de negociación y mediación, necesarios para establecer una comunidad de aprendizaje. Así como formarse a la adquisición de estrategias comunicativas, habilidades sociales personales, control del estrés, atención a la diversidad etc.

## **7. CONCLUSIONES FINALES**

A lo largo de la elaboración de este trabajo se ha pretendido realizar una aproximación al concepto de valor y sus principales características, con el fin de verificar la eficacia de una posible educación en valores en las escuelas, y más concretamente en la etapa de Educación Primaria, con el fin de prevenir los conflictos interpersonales violentos. De esta manera, se trata de educar al alumnado en valores, como principal herramienta para el aprendizaje de una resolución pacífica de los conflictos interpersonales que surgen en las escuelas, acercando también a su vez al lector al concepto de conflicto interpersonal y haciéndole consciente de su actual presencia en las escuelas.

Avanzando a través del análisis bibliográfico sobre los conflictos interpersonales en la escuela y su relevancia en la sociedad actual, se ha descubierto su notable presencia tanto en instituciones como en investigaciones, llegando a ocupar una gran preocupación en nuestra sociedad actual.

Con este motivo, las investigaciones y congresos realizados en esta materia se dirigen a la obtención de respuestas sobre dicha problemática, con el fin de elaborar propuestas y soluciones alternativas para la superación de los obstáculos que afectan a la convivencia de los centros escolares y al desarrollo de relaciones interpersonales sanas. Por otro lado, la presencia actual de este fenómeno también se ha constatado a través de la revisión de informes sobre convivencia escolar, como el establecido por la UNESCO en el año 2019, O el informe sobre el clima escolar realizado en los centros escolares de Cantabria a lo largo del curso 2016/2017, los cuales verifican que a pesar de que se presencia un clima positivo en las aulas, la conflictividad sigue dándose en los centros educativos, y el número de situaciones conflictivas es considerable. Por lo que su preocupación es tanto de carácter universal como nacional.

Adentrándonos en el concepto de conflicto interpersonal descubrimos que los conflictos no tienen que verse necesariamente como componentes negativos, sino que, por el contrario, si se gestionan de manera adecuada, pueden suponer una gran oportunidad de aprendizaje para el alumnado. Esto es así porque el manejo del conflicto puede contribuir a mejorar la convivencia en las escuelas y a educar al alumnado en valores y actitudes democráticas, que contribuyan a construir una sociedad más justa y tolerante.

A través del manejo de los conflictos interpersonales se pueden trabajar las emociones, ya que éstos se pueden aprovechar para enseñar a los discentes a regular y controlar sus emociones, reconocer las de los demás, y canalizar los sentimientos negativos que les generen los conflictos. Esto se debe a que, ante las situaciones de conflictos interpersonales, las partes implicadas transmiten sus emociones y sentimientos en la manifestación de sus deseos y objetivos. Por otra parte, puesto que los conflictos interpersonales están generados por desacuerdos en los puntos de vista de los implicados, se puede trabajar con el alumnado la empatía, la tolerancia y el respeto por las diferencias, superando cualquier tipo de conducta discriminatoria, prejuiciosa e intolerante hacia los demás, y enseñando a los discentes a respetar las diferentes posturas cuando se encuentren en mitad de un conflicto. Por último, los conflictos interpersonales también suponen una gran oportunidad para trabajar las habilidades sociales, el diálogo, la comunicación y la escucha, ayudando al alumnado en la mejora de las interacciones sociales con los demás y adquiriendo diferentes valores y competencias. Además, no debemos de olvidar que los conflictos interpersonales son inherentes a las relaciones humanas y a la convivencia, y que la mejor forma de afrontarlos es aceptándolos de forma natural y aprovechando su existencia para la mejora de la convivencia y de las relaciones, evitando que por el contrario conduzcan a comportamientos violentos.

Por ello, es muy importante una educación en valores que aproveche los conflictos como posibilidades de aprendizaje. Desde esta perspectiva, se posibilita que el alumnado aprenda a regular sus comportamientos atendiendo a unos valores prosociales. En este documento se ha recalcado asimismo, el importante papel que cumplen la asertividad, la empatía y la comunicación para una efectiva resolución de conflictos interpersonales.



La búsqueda de unos valores que resulten específicos para el tratamiento de los conflictos interpersonales también ha mostrado algo de controversia, puesto que los valores son diferentes en cada contexto y éstos forman parte de las creencias e ideologías propias de cada ser humano. Sin embargo, se insta a que en la escuela nos centraremos en promover los valores universalmente establecidos y que defienden los derechos humanos. Eso sí, sin olvidar la importancia de hacer conscientes al alumnado de la existencia de una serie de contravalores que resultan perjudiciales para las relaciones sociales y para el ser humano en sí, mientras que se promueve una actitud de respeto ante los valores considerados como no compartidos, pero que responden a diferentes perspectivas vitales.

En definitiva, y para concluir, considero necesario recalcar la importancia de crear una educación que genere una ciudadanía democrática, solidaria, justa y que vele por una convivencia pacífica en la que los conflictos interpersonales se resuelvan de manera constructiva y puedan servir como posibilidad de aprendizaje y de enriquecimiento personal al alumnado. Lo cual ha de forjarse mediante una educación en valores en la que se promuevan valores prosociales como la empatía, la tolerancia, la asertividad y la comunicación que enseñen a los discentes a desenvolverse en las interacciones sociales y en el manejo de los conflictos interpersonales. Esto nos exige al profesorado continuar con nuestra formación metodológica y ética.

## **8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Aguilar Moreno, T. M. y Ariza Muñoz, J. L. (2015). *La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: el gran viaje en el aula*. (Tesis para obtener el título de magisterio en educación). Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/2155/1/AguilarMorenoTatianaMarcela.pdf>

Ballenato Prieto, G. (2008). Hacia una educación de calidad. *Revista Iberoamericana De Educación*, 45(6),1-6.  
<https://doi.org/10.35362/rie4562022>.

- Bazarra, L. y Casanova, O. (2008). *El conflicto como oportunidad de aprendizaje*. Aula agustiniana de educación. Recuperado de: [https://www.arcix.net/images/pdfs/prensa/EL\\_CONFLICTO.pdf](https://www.arcix.net/images/pdfs/prensa/EL_CONFLICTO.pdf)
- Boggino, N. (2003). *Los valores y las normas sociales en la escuela: Una propuesta didáctica e institucional*, Santa Fe, Argentina, Edición Homo sapiens (1ª edición).
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Desclée de Brouwer, colección aprender a ser (1ª edición).
- Buxarrais, M. R. y Martínez, M. (2009). Educación en valores y educación emocional: Propuestas para la acción pedagógica. *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 10 (2), 263-275.
- Carpintero, E., López, F., Del Campo, A., Soriano, S. y Lázaro, S. (2007). El bienestar social y personal de los adolescentes y la prevención del malestar y la violencia: Presentación y validación de un programa educativo. *Revista IIPSI*, 10 (2), 29 – 41.
- Coser, L. (1961). *Las Funciones del Conflicto Social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Cruz Romero, C. (2018). La argumentación en los procesos de resolución de conflictos escolares. *Prospectiva: Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 25, 141-162. DOI: <https://doi.org/10.25100/prts.v0i25.5957>.
- Díaz Barriga, A. (2006). La educación en valores: Avatares del currículum formal, oculto y los temas transversales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8 (1), pp. 1-15.
- Escámez, J., García, López, R., Pérez, C., & Llopis, A. (2007). *El aprendizaje de valores y actitudes. Teoría y práctica*. Barcelona: Ediciones OCTAEDRO.
- Esquivel Marín, C. G., y García Barrera, M. E. (2018). La Educación para la Paz y los Derechos Humanos en la creación de valores para la solución de conflictos escolares. *Revista Justicia*, 23(33), 256-270. DOI: <https://doi.org/10.17081/just.23.33.2892>

- Galvis, R.I. Las neuronas espejo y el desarrollo de la empatía frente a la agresión y el conflicto en la escuela. (2015). *Praxis Pedagógica*. 14 (15), pp- 43-53.
- Galtung, J. (1998). *Tras la Violencia, 3R. Reconstrucción, Reconciliación, Resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: Bakeaz / Gernika Gogoratuz
- Garay Lira, J.F. y Pérez Gutiérrez, T. (asesora). (2009). *Los valores (Respeto, tolerancia, honestidad y responsabilidad) en preescolar como medio para una mejor convivencia entre docentes y alumnos*. (Proyecto de innovación para obtener el título de licenciada en educación). Recuperado de: <http://200.23.113.51/pdf/26251.pdf>
- García Martínez, A. y Benito Martínez, J. (2002). Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores. *Revista Española de Educación Comparada*. Universidad de Murcia, 8, 175-204.
- Lázaro-Visa, S., y Fernández-Fuertes, A. A., (Coords.) (2017). *Clima escolar, conflicto y gestión de la convivencia en los centros escolares de Cantabria*. Consejería de Educación, Cultura y Deporte, Gobierno de Cantabria. Disponible en: [https://www.educantabria.es/docs/planes/convivencia/clima-escolar-conflicto\\_FN.pdf](https://www.educantabria.es/docs/planes/convivencia/clima-escolar-conflicto_FN.pdf)
- Martínez Martín, M. (2011). Escuela, profesorado y valores. *Revista de educación*. Nº extraordinario, pp. 95-113.
- Martínez, M., Tey, A., & Campo, L. (2006). *Por preguntar que no quede. La educación en valores y el aprendizaje ético*. Madrid: Secretaria General Técnica.
- Mazorra Manrique de Lara, P. (2008). El conflicto escolar en la escuela: una oportunidad de aprendizaje. *Revista Bordón*, 60(4), 125-136.
- Melero Martín, J. (2009). *Conflictividad escolar y la nueva profesión docente: 10 estrategias para mejorar la convivencia en los centros educativos*. Málaga: Ediciones Aljibe.

- Navarro, J. J. y Galiana, L. (2016). Prevención del conflicto escolar en primer ciclo de primaria: Investigación aplicada en intervención social. *Revista de Ciencias Sociales*, 15, 562-608.
- Nieto Moreno, M.B. La educación en valores como eje metodológico en la intervención social y educativa. (2009). *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 5(102), pp. 1-10.
- Parets Calafell, J. y Sureda García, I. (2002). Resolución de conflictos en un centro de Primaria: Una propuesta práctica de convivencia escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5 (2), pp. 1-3.
- Parra Ortiz, J.M. (2003). La educación en valores y su práctica en el aula. *Tendencias Pedagógicas*, 8, pp. 69-88.
- Paez Gallego, J. (2014). Teorías de valor: modelos e implicaciones educativas. *Revista de Psicología y Educación*, 9 (1), 129-149.
- Paez Gallego, J. (2016). Metodología y contenido axiológico de los programas de educación en valores. *Foro de Educación*, 14(21), 217-226. DOI: <http://dx.doi.org/10.14516/fde.2016.014.021.01>.
- Peligero Molina, A. M. (2010). *La prevención de la violencia desde el sistema educativo*. Vol 3, pp. 9-17.
- Pérez de Guzmán, V. y Amador, L. V. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *SIPS-Pedagogía social. Revista Interuniversitaria*, 18, 99-114.
- Pérez-Fuentes, M.D.C., Gázquez Linares, J.J. y Molero Jurado, M.D.M. (2011). Análisis de las publicaciones sobre convivencia escolar en una muestra de revistas de educación en la última década. *Aula abierta*. 39 (2), pp. 81-90
- Piñar Samos, J., Quijada Hernández, J. L. y Torres del Moral, J. (2005). *Informe sobre la convivencia en los centros educativos*. Granada: Consejo Escolar de Andalucía. Disponible en: [http://educalab.es/documents/10180/343913/informe\\_conviv\\_centros\\_andalucia.pdf/9500d141-a49c-4b11-90a9-ec84308e9415](http://educalab.es/documents/10180/343913/informe_conviv_centros_andalucia.pdf/9500d141-a49c-4b11-90a9-ec84308e9415)

- Renés, P y Caldeiro, M. C. (2018). Nuevos escenarios sobre la educación en valores en las escuelas. *Revista Electrónica de Educación Superior*, 4 (11), pp.112-134
- Richaud, G. (2014). *Desarrollo de la empatía y su relación con la prosocialidad. Algunas estrategias de intervención en emociones positivas y prosocialidad*, trabajo de investigación recuperado del Centro Interdisciplinario de Investigaciones en Psicología Matemática y Experimental (CIIPME-CONICET), pp. 300-315.
- Roca, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales* (4ª edición). Valencia, editorial ACDE.
- Sastre, G. y Moreno, M. (2002). *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional: una perspectiva de género*. Barcelona: Editorial Gedisa, S.A.
- Trianes, M. V., Sánchez, A. y Muñoz, A. (2001). Educar la convivencia como prevención de violencia interpersonal: Perspectivas de los profesores. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 41, 73-93.
- Trianes, M. V., Sánchez, A. M. y Rivas, M. T. (2006). Eficacia de un programa de intervención para la mejora del clima escolar: algunos resultados. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, Universidad de Málaga, 9 (4), 353-370.
- Trilla, J. (1995). Educación y valores controvertidos. Elementos para un planteamiento normativo sobre la neutralidad en las instituciones educativas. *Revista Iberoamericana de Educación*, disponible en: biblioteca virtual de la OEI, nº7, pp. 95-107.
- Unesco. (2019). *Behind the numbers ending school violence and bullying*. Published by the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Francia. Disponible en: <https://es.unesco.org/news/violencia-y-acoso-escolares-son-problema-mundial-segun-nuevo-informe-unesco>
- Villator León, I. (2013). ¿Qué son los valores? *Perspectivas docentes*, 52, 59-61. DOI: <https://doi.org/10.19136/pd.a0n52.230>.

Zabalza, M. A. (2002). Situación de la convivencia escolar en España: Políticas de intervención. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 44, 139-174.